

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek .....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian.....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	9
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	9
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	9
1.5.2 Bagi Penulis .....	9
1.5.3 Bagi Pihak Lain .....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	11
2.1 Dompot Digital ( <i>E-Wallet</i> ).....	11
2.2 Pemasaran Jasa .....	12
2.3 <i>E-Service quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik).....	14
2.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-Wom)</i> .....	16
2.5 <i>User Experience</i> (Pengalaman Pengguna) .....	17
2.6 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen).....	19
2.7 Peneliti Terdahulu.....	21
2.8 Kerangka pemikiran .....	23
2.9 Kerangka Teoritis .....	24
2.10 Hipotesis.....	24
BAB III .....	27

3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Sumber Data .....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel .....	28
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.6 Definisi Operasional.....	30
3.7 Metode Analisis Data .....	31
3.7.1 Outer Model.....	32
3.7.2 Inner Model.....	33
3.8 Pengujian Hipotesis.....	34
3.9 Langkah-Langkah Analisis SEM.....	34
BAB IV .....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	39
4.1 Deskripsi Data .....	39
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	39
4.1.2 Analisis Data .....	41
4.2 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .....	41
4.2.1 <i>Discriminant Validity</i> .....	43
4.2.2 <i>Composite Reliability</i> .....	45
4.3 Pengujian Model Structural ( <i>Inner Model</i> ) .....	46
4.3.1 <i>Path Coefficients</i> .....	46
4.3.2 <i>R-Square</i> .....	47
4.4 Pengujian Hipotesis.....	47
4.5 Pembahasan .....	50
BAB V.....	53
SIMPULAN DAN SARAN .....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kriteria Responden.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3. 3 Uji GOF (Goodness of fit) .....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Pengguna OVO .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Pengguna OVO .....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan Pengguna OVO .....	40
Tabel 4. 4 Convergent Validity .....	42
Tabel 4. 5 Nilai Discriminant validity .....	44
Tabel 4. 6 Composite Reliability .....	45
Tabel 4. 7 Nilai R-Square .....	47
Tabel 4. 8 Path Coefficients .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Nilai Transaksi E-Wallet .....	2
Gambar 1. 2 Metode Pembayaran Paling Diminati .....	3
Gambar 1. 3 Dompot Digital Paling Diminati .....	4
Gambar 1. 4 Data Pengguna E-Wallet OVO.....	6
Gambar 4. 1 Model Structural (model 1).....	41
Gambar 4. 2 Bootstrapping Model.....	46